

LOS GRANDES OLVIDADOS EN LOS CUESTIONARIOS DE OPINIÓN SOBRE EL PROFESORADO

Manuel Rajadell Carreras y Federico Garriga Garzón

Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa.

Universidad Politécnica de Cataluña

Resumen

En el proceso de evaluación docente del profesorado resulta habitual tomar en consideración diversos apartados: volumen de docencia impartida, grado de satisfacción de los estudiantes, informes de responsables académicos de las distintas unidades, participación en proyectos de mejora docente, etc. De todos ellos, en esta ponencia nos limitamos a la satisfacción de los estudiantes, satisfacción que se manifiesta a través de un cuestionario anónimo en el que el estudiante exterioriza su opinión sobre el profesor. A pesar de que responder a dichos cuestionarios requiere un espacio de tiempo muy corto y de que se solicita la participación repetidamente a través de distintos medios, esta acostumbra a no ser muy alta, normalmente no alcanza el 40%. Los grandes olvidados a los que hacemos referencia en este trabajo corresponden al 60% restante. No tomar en consideración la opinión manifestada por este colectivo se traduce en un claro perjuicio para los profesores tal y como exponemos en nuestro trabajo. El estudio desarrollado a través de una metodología basada en encuestas y entrevistas trata de verificar la hipótesis de que si las clases se desarrollan con normalidad, el estudiante no tiene ninguna necesidad de llevar a cabo manifestación alguna sobre las mismas.

Abstract

In the evaluation process of teaching faculty it is common to consider a diversity of attributes: amount of teaching, degree of student satisfaction, reports of academic heads, participation in teaching improvement projects, etc. Of all of them, in this paper we limit ourselves to the satisfaction of students, satisfaction manifested through an anonymous questionnaire in which the student externalizes his opinion on the teacher. Although answer to these questionnaires requires a very short period of time and that participation is required repeatedly through different media, this is not usually too high,

normally it does not reach 40%. The forgotten ones to which we refer in our work correspond to the remaining 60%. Not considering the opinion expressed by this group translates to a clear prejudice for faculty just as we show in our work. The study developed through a methodology based on surveys and interviews tries to verify the hypothesis that if classes have been running normally, the student has no need to carry out any statement about them.

Introducción

El proceso de evaluación del profesorado universitario ha pasado de una evaluación limitada a procesos de selección y promoción, a muchas evaluaciones dirigidas principalmente a mejorar la calidad del sistema. Si bien la evaluación del profesorado no constituye un fin en sí mismo sino un medio para la mejora de la calidad de los servicios (López, 2012), resulta más que discutible la procedencia o no de tomar en consideración la opinión de los estudiantes a la hora de llevar a cabo dicha valoración, hecho más que analizado en la literatura sobre el tema (Hagyard, 2009; Sirvanci, 2004; Sullivan, 2007). A pesar de ello, la opinión de los estudiantes en relación a los conocimientos, capacidades y habilidades de los profesores en el proceso de aprendizaje resulta fundamental entre otros para establecer propuestas de formación para el profesorado (Torrego, 2004), al tiempo que para analizar el grado de contribución que las instituciones docentes pueden hacer a la sociedad (Capelleras y Veciana, 2004), lo que ha facilitado la modificación de los criterios para la financiación de dichas instituciones introduciendo nuevos mecanismos vinculados a la consecución de determinados niveles de calidad y rendimiento (Layzell, 1999). En este trabajo solo se estudia el grado de satisfacción que los estudiantes manifiestan mediante un cuestionario anónimo en el que exteriorizan su opinión sobre el profesor.

Método

En este trabajo no pretendemos ahondar en las investigaciones sobre la procedencia o no de las evaluaciones, ni tampoco si estas consiguen el objetivo de mejorar la calidad y consecuentemente mejorar la contribución que realizan las instituciones académicas. Nuestro objetivo mucho más modesto se ciñe exclusivamente a poner de relieve algunos aspectos técnicos del análisis de los resultados de los

cuestionarios de opinión de los estudiantes sobre su grado de satisfacción. Los grandes olvidados son los estudiantes que a pesar de haber sido requeridos de forma insistente a través de diferentes canales (correos electrónicos, banners, portales de internet del curso correspondiente, avisos en clase, etc.) a responder el cuestionario anónimo de valoración de un profesor, reúsan hacerlo. Este no hacer uso del derecho no es irrelevante porque afecta en sentido positivo a los profesores con un elevado grado de satisfacción y contrariamente perjudica gravemente a los profesores cuyo grado de satisfacción según los estudiantes es bajo. Los datos disponibles recogen tasas de participación alrededor del 40% e inferiores, lo que da lugar a un porcentaje mínimo de grandes olvidados de un 60%. Supongamos un curso con 80 estudiantes de los cuales solo un 35% responde el cuestionario, los resultados obtenidos se recogen en la tabla 1.

Tabla 1

Valoraciones obtenidas sin considerar los grandes olvidados

Valoración	1	2	3	4	5
Estudiantes	7	7	14	0	0

El valor medio corresponde a 2,25 al no haber tenido en cuenta la opinión del 65% de los estudiantes del aula. Si se calcula el resultado de dicha evaluación adoptando una posición neutral para los grandes olvidados, es decir, eliminando el sesgo al que conduce no reconocerlos (Tabla 2).

Tabla 2

Valoraciones obtenidas adoptando los grandes olvidados una posición neutral

Valoración	1	2	3	4	5
Estudiantes	7	7	66	0	0

El grado de satisfacción resulta ser de 2,74. El profesor ha padecido una infravaloración del 20%. A continuación se muestra el caso contrario, es decir el de un profesor valorado con un grado de satisfacción alto cuyas valoraciones recoge la tabla 3.

Tabla 3

Valoraciones obtenidas sin considerar los grandes olvidados

Valoración	1	2	3	4	5
Estudiantes	0	0	14	7	7

El valor medio en este caso es de 3,75 al no tener en cuenta la opinión del 65% de los estudiantes del aula. Contrariamente, adoptando como antes una posición neutral para los grandes olvidados con el objetivo de eliminar el sesgo del resultado (Tabla 4).

Tabla 4

Valoraciones obtenidas adoptando los grandes olvidados una posición neutral

Valoración	1	2	3	4	5
Estudiantes	0	0	66	7	7

El grado de satisfacción resulta ser de 3,26. El profesor, con el criterio de análisis habitual, ha visto sobrevalorada su labor en un 13%. Con este ejemplo se establece la primera conclusión de este trabajo:

1ª Conclusión: *No tomar en consideración la opinión manifestada por los grandes olvidados se traduce en un perjuicio para los profesores que reciben evaluaciones bajas por parte de los estudiantes que contestan los cuestionarios de evaluación y contrariamente, benefician a los profesores con valoraciones elevadas.*

Seguidamente tratamos de verificar si nuestra hipótesis es o no cierta. Hipótesis: *Cuando la clase se desarrolla con total normalidad no tengo nada que decir al respecto.*

Las personas tenemos tendencia a quejarnos de lo que funciona mal y no perdemos ni un minuto ensalzando aquello que funciona bien y que ha satisfecho nuestras expectativas tal y como era de esperar. En nuestro caso, si el curso se desarrolla correctamente ¿qué necesidad tenemos de responder a un cuestionario cuyo resultado nunca nos afectará? Para contrastar la hipótesis se formalizó un cuestionario a estudiantes de distintos cursos y titulaciones.

Resultados

El resultado del cuestionario que fue contrastado con las entrevistas se recoge en las tablas 5 y 6.

Tabla 5

Contesto la encuesta de valoración del profesorado.

Nunca	A veces	Mitad de las veces	Casi siempre	Siempre
0%	25%	50%	75%	100%
3,3%	23,3%	0,0%	40,0%	33,3%

La tabla 5 pone de relieve que el 73,3% de los estudiantes manifiestan contestar casi siempre el cuestionario del grado de satisfacción, mientras que un 26,6% reconoce responder al mismo en contadas ocasiones. Dado que disponíamos de los valores reales de participación, los resultados obtenidos reflejan la poca fiabilidad de estos cuestionarios, porque si oficialmente la participación es del 40%, los estudiantes manifestaron que su participación alcanzaba el 73%. Esto nos permite una segunda conclusión:

2ª Conclusión: *La fiabilidad de las respuestas en este tipo de cuestionarios no parece ser adecuada para la evaluación de personal dado el sesgo que presentan.*

Por último, la tabla 6 permite contrastar nuestra hipótesis, un 91% de los encuestados reconoce que si el curso se desarrolla con normalidad no hace falta responder ningún cuestionario (está satisfecho con la formación recibida).

Tabla 6

Resultados de la encuesta

Las clases se han desarrollado con normalidad y no tengo nada que objetar	64%
Estoy en contra de las encuestas	0%
Las encuestas de valoración del profesorado son inútiles	9%
Lo considero una pérdida de tiempo	0%
Solo las contesto si el curso y/o el profesor no han alcanzado mis expectativas	27%

Conclusiones

El trabajo de investigación llevado a cabo ha permitido contrastar la certeza de nuestra hipótesis así como alcanzar las conclusiones que se han recogido a lo largo del texto. Por un lado se ha explicado como el hecho de no tomar en consideración la opinión manifestada por los grandes olvidados se traduce en un claro perjuicio para los profesores que reciben evaluaciones bajas por parte de los estudiantes que sí contestan los cuestionarios de evaluación y contrariamente, benefician a los profesores con valoraciones elevadas. Cabe pues respetar la opinión de los grandes olvidados teniéndola en cuenta a la hora del análisis de los resultados del cuestionario, como mínimo asignándoles una posición neutral, lo que permitiría obtener una cota inferior del grado de satisfacción de los estudiantes, si bien resulta evidente la existencia de soluciones mejores que previamente deberían ser consensuadas. La segunda conclusión alcanzada hace referencia a la escasa fiabilidad de las respuestas en este tipo de cuestionarios, y por último, probablemente la aportación más relevante del trabajo, hemos contrastado nuestra hipótesis de que si una clase se desarrolla con total normalidad los estudiantes no tienen nada que decir al respecto. Podemos concluir que acercar a la educación la idea de los estudiantes como consumidores a través de encuestas a los estudiantes no parece ser la solución óptima para mejorar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje en el ámbito académico.

Referencias

- Capelleras, J. L., y Veciana, J. M. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: Desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13, 55-72.
- Hagyard, A. (2009). Student Intelligence: Challenging received wisdom in student surveys. En L. Bell, H. Stevenson y M. Neary (Eds.), *The Future of Higher Education. Policy, Pedagogy and the Student Experience* (pp. 112-125). London: Continuum Books.
- Layzell, D. T. (1999). Linking performance to funding outcomes at the state level for public institutions of Higher Education: Past, present and future. *Research in Higher Education*, 40, 233-246.

- López, J. M. (2012). Análisis del marco normativo de los sistemas de la evaluación del desempeño del profesorado universitario. Incidencia en la calidad e innovación de la enseñanza universitaria. *Trabajo*, 25-26, 57-75.
- Sirvanci, B. (2004). Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education. *The TQM Magazine*, 16(6), 382-386.
- Sullivan, P. (2007). The National Student Survey. Just another hurdle to justify our crust? *Educational Developments*, 8(1), 19-21.
- Torrego, L. (2004). Ser profesor universitario, ¿un reto en el contexto de la convergencia europea? Un recorrido por declaraciones y comunicados. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(3), 59-268.